

Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien

Guide pratique

L'ORÉAL
OPERATIONS

L'ORÉAL
ETHICS
RISK & COMPLIANCE



Avant-propos

L'Oréal s'est construit sur des Principes Éthiques forts – **Intégrité**, **Respect**, **Courage** et **Transparence** – qui guident son développement et contribuent à établir sa réputation. C'est sur ces Principes que se fondent les politiques Groupe en matière de conformité, de droits humains, de responsabilité sociétale et environnementale, de diversité équité & inclusion et d'achats.

Les achats que nous effectuons auprès de nos fournisseurs sont très variés et regroupés en 9 domaines différents.

Les relations de L'Oréal avec ses fournisseurs dépassent le simple achat et la livraison de biens et services. Elles sont essentielles au succès à long terme de notre entreprise, notamment en ce qu'elles représentent une source d'innovation, de qualité et d'excellence. Nous sommes jugés sur la qualité des relations que nous entretenons avec nos fournisseurs. En particulier, en tant que leader de l'industrie de la beauté, nous faisons l'objet de contrôles attentifs sur nos critères de choix et notre engagement mutuel à mener des affaires de manière responsable et durable. C'est pourquoi « Nos achats au quotidien » est devenu « Nos relations avec nos fournisseurs au quotidien ».

Ce Guide a aussi été mis à jour pour refléter nos nouveaux standards et engagements, comprenant notre politique d'achats responsables, notre politique droits humains et notre politique anticorruption.

Ce Guide précise comment nous gérons les relations avec nos fournisseurs tout au long du processus d'achat, conformément à nos Principes Éthiques, à notre Charte Éthique et aux standards internes du Groupe. Il aborde, par des exemples, un certain nombre de situations que vous pourriez rencontrer dans l'exercice de vos fonctions. Il fournit des réponses aux questions les plus fréquentes.

Il est impératif de respecter ces règles et principes car les intérêts du Groupe sont toujours desservis par des pratiques illégales ou contraires à l'Éthique. Par ailleurs, cela permet de protéger et renforcer les relations avec nos fournisseurs. Nous nous sommes engagés à construire et développer des relations durables avec nos fournisseurs basées sur la confiance et le respect mutuel.

Gardez à l'esprit que:

- **Intégrité**, **Respect**, **Courage** et **Transparence** sont au cœur de nos actions quotidiennes ;
- Respecter ce Guide nous permettra de construire et développer des relations durables avec nos fournisseurs tout en protégeant et en renforçant la réputation de L'Oréal ;
- En cas de doute, parlez-en ouvertement, vous serez toujours soutenu(e) dans votre démarche.

Audrey IZARD

Directrice des Achats Indirects Groupe

Jean-Christophe SAUTORY

Directeur de l'Éthique, des Risques et de la Conformité Groupe

Séverine THERY-CAVE

Directrice des Achats Directs Groupe

Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien

Principes d'action

- Nous lançons des appels d'offres lorsque des besoins clairs ont été identifiés.
 - Nous respectons tous les acteurs de notre sphère professionnelle.
 - Nous demandons un nombre minimum de devis, conformément à notre processus interne ou aux seuils locaux.
 - Nous menons des appels d'offres ouverts et concurrentiels basés sur des critères objectifs.
 - Nous comparons toutes les offres de manière équitable et sans favoritisme.
 - Nous soutenons la diversité en donnant à chaque fournisseur la même chance d'être inclus dans nos achats stratégiques.
 - Nous n'interférons pas dans la manière dont nos fournisseurs gèrent leurs activités et nous ne leur demandons pas de concessions déraisonnables et disproportionnées.
- Nous favorisons des initiatives durables.
 - Nous travaillons avec des fournisseurs qui partagent nos standards éthiques et nous les aidons à atteindre ces standards.
 - Nous encourageons nos fournisseurs à cascader nos standards éthiques dans leur propre chaîne d'approvisionnement.
 - Nous construisons et nouons des relations durables avec nos fournisseurs basées sur la confiance mutuelle, le respect mutuel et la collaboration.
 - Nous respectons nos engagements mutuels et payons nos fournisseurs à temps.
 - Nous communiquons les principes de notre politique cadeaux et invitations à nos fournisseurs.

Comment utiliser ce Guide

Pour vous aider dans la gestion des relations avec les fournisseurs, ce Guide a été organisé selon les différentes étapes du processus d'achat.

01

« Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien » m'est-il applicable ?

Ce Guide s'applique à tous des collaborateurs, mandataires sociaux et membres des Comité Exécutifs et de Direction du Groupe et ses filiales partout dans le monde, qui sont en contact ou traitent avec des fournisseurs, que vous soyez un acheteur professionnel ou non, et quel que soit le montant engagé et la nature de l'achat.

Ce Guide couvre toutes les relations avec un « fournisseur », c'est-à-dire tout partenaire commercial qui fournit :

- Des biens ou des services qui sont utilisés pour fabriquer et conditionner des produits, comprenant notamment les partenaires sous-traitants, les fournisseurs de matières premières, d'articles de conditionnement et d'équipements industriels;
- Toutes les dépenses indirectes, comme les agences de travail temporaire, les agences de voyage, les agences de publicité ou de design, les agences de conseil, les fournisseurs de solutions de mobilité, de promotion et de vente au détail, les entreprises d'informatique, ou de fournitures de bureaux.

02

Comment se situe ce Guide par rapport aux politiques et procédures existantes et aux lois locales ?

Lorsque la législation locale ou une politique locale d'une filiale L'Oréal impose des normes plus élevées que celles de « Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien », c'est cette législation locale / ces règles locales qui l'emporteront. En revanche, si « Nos relations avec nos Fournisseurs au Quotidien » prévoit des règles plus exigeantes, ce sont elles qui doivent prévaloir, à moins qu'il n'en résulte une activité illégale.

Plus spécifiquement en ce qui concerne les Droits Humains, en cas de contradiction entre la législation locale et les standards reconnus internationalement, nous cherchons à respecter ces standards internationaux.

Si vous identifiez une situation dans laquelle le présent Guide peut être considéré comme contradictoire avec la loi locale, veuillez en informer votre hiérarchie et votre Directeur Juridique.

How to use this Guide

03

J'ai une question ou une préoccupation sur l'application de ce Guide. Que dois-je faire ?

En cas de doute, les collaborateurs peuvent demander conseil à leur Directeur Achats s'il en existe un dans leur Pays, ou à leur Directeur Administratif et Financier.

En cas de conduites ou situations contraires à notre Charte Éthique, aux Politiques éthiques du Groupe au Guide « Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien », vous pouvez, conformément à notre procédure de recueil et de traitement des signalements, les porter à la connaissance d'un membre du Comité Exécutif du Groupe, d'un Comité de Direction Groupe, Zone ou Pays dans votre ligne hiérarchique, ou à votre Correspondant Éthique.

Vous pouvez également directement contacter le Directeur Général de l'Éthique, des Risques et de la Conformité, notamment via le site sécurité SPEAK UP : www.lorealsspeakup.com. Les signalements sont traités dans des délais raisonnables et des mesures appropriées sont prises, qu'elles que soient les personnes visées. Aucun collaborateur ne peut faire l'objet de représailles pour avoir fait part de bonne foi d'un signalement ou participé à son traitement.

04

Qu'est-ce qui est le plus important pour moi : atteindre mes objectifs ou respecter « Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien » ?

Le respect de « Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien » est essentiel. Ce n'est pas que le résultat qui compte, mais également la manière de l'obtenir. Les intérêts de L'Oréal sont toujours desservis par des pratiques illégales ou contraires à l'Éthique, qu'il s'agisse de notre intégrité ou du respect des Droits Humains dans notre chaîne d'approvisionnement. Le fait d'avoir des relations solides avec nos fournisseurs est un avantage compétitif.

C'est pour cela que l'ensemble des collaborateurs L'Oréal sont évalués sur leur capacité à atteindre leurs objectifs tout en respectant notre Charte Éthique et nos Principes Éthiques.

Sommaire

A decorative background on the left side of the page. It features a vertical bar with a color gradient from orange at the top to teal at the bottom. To the right of this bar, there are numerous thin, wavy lines in shades of red, orange, yellow, and teal, creating a textured, organic pattern.

01. PRÉPARER ET ORGANISER NOS BRIEFS ACHAT DE MANIÈRE ÉQUITABLE
02. SÉLECTIONNER ÉQUITABLEMENT NOS FOURNISSEURS
03. TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI PARTAGENT NOS STANDARDS ÉTHIQUES
04. CONSTRUIRE ET NOUER DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS FOURNISSEURS

Préparer et organiser nos briefs achat de manière équitable

Notre efficacité et notre réputation dans nos relations avec nos fournisseurs sont en jeu dès le début du processus, lorsque nous préparons et organisons nos briefs achat. En les structurant de manière adéquate, nous permettons à nos potentiels fournisseurs d'identifier clairement nos attentes non seulement en termes de biens et de services mais également en termes de standards éthiques, environnementaux et sociaux.

Il est important d'être transparents lorsque nous partageons et collectons des informations auprès de nos fournisseurs et de respecter le niveau de confidentialité, qu'il s'agisse d'informations appartenant à L'Oréal ou aux fournisseurs. Nous ne devons pas profiter de cette étape pour collecter illégalement des informations, par exemple sur nos concurrents. Il est important que nous respections tous les acteurs de notre environnement professionnel tout au long du processus achat, y compris nos concurrents et ceux de nos fournisseurs.

CE QUE NOUS FAISONS

- ✓ S'assurer que nous avons bien compris les règles du process achat.
- ✓ S'assurer que nous impliquons toutes les personnes, départements et entités nécessaires dans le processus tel que définir par l'équipe achat.
- ✓ S'assurer que toutes les personnes, départements, entités impliquées dans un achat direct ou indirect ont bien compris leurs rôles et responsabilités.
- ✓ Informer immédiatement notre hiérarchie si nous avons reçu ou utilisé fortuitement des informations confidentielles ou exclusives concernant nos concurrents ou fournisseurs.
- ✓ Toujours s'identifier comme collaborateur de L'Oréal lorsque nous collectons des informations sur des fournisseurs.
- ✓ Obtenir au moins deux propositions de différents fournisseurs pour tous les achats afin d'organiser une concurrence claire et équitable, à moins qu'il existe des obligations plus fortes ou un seuil spécifique localement.
- ✓ S'assurer que tous les fournisseurs disposent d'informations complètes et précises sur nos exigences et critères de sélections et qu'ils répondent à la même date.

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- ✗ S'engager à effectuer un achat auprès d'un fournisseur tant que des besoins clairs n'ont pas été identifiés, qu'un consensus interne n'a pas été atteint, qu'une Demande d'Engagement de Dépense n'a pas été transmise au fournisseur.
- ✗ Interférer dans le process d'achat organisé par l'un de nos collègues de L'Oréal, notamment en donnant des informations supplémentaires à des fournisseurs.
- ✗ Révéler des informations confidentielles qui pourraient impacter la concurrence entre fournisseurs, par exemple sur les tarifs, y compris lors de comptes-rendus à des fournisseurs non-sélectionnés (voir « La Concurrence au Quotidien »).
- ✗ Collecter des informations sur nos concurrents de manière illégitime auprès de nos fournisseurs.
- ✗ Demander à des fournisseurs de participer à des appels d'offres s'il est évident qu'ils ne correspondent pas aux normes de L'Oréal définies dans le « Welcome on Board ».
- ✗ Favoriser un fournisseur en lui donnant accès à des informations qui n'ont pas été partagées avec les autres fournisseurs.
- ✗ Fractionner les coûts pour éviter les seuils locaux, ce qui pourrait entraîner une concurrence déloyale et avoir un impact sur la qualité du brief et du projet.

Questions / Réponses

Je travaille sur un projet IT pour la Finance. Je recherche un fournisseur qui serait en mesure de nous aider à développer un nouvel outil. Je ne suis pas un acheteur professionnel et les règles du process achat sont très confuses pour moi. Que dois-je faire ?

Les normes établies dans « Nos Relations avec nos Fournisseurs au Quotidien » s'appliquent aussi aux acheteurs non-professionnels. Vous pouvez contacter votre Responsable Achats qui vous guidera dans votre processus d'achat et vous fournira toutes les informations nécessaires et les principes à suivre.

Nous sommes actuellement à la recherche d'une nouvelle matière première. Différentes personnes et départements (R&I, Marketing, Achats) sont impliqués dans ce processus. Je crains que le fournisseur ne reçoive des informations contradictoires. Comment puis-je éviter cela ?

Au début du processus d'achat, il est utile de décider qui supervisera la relation avec le fournisseur. Cette personne doit veiller à ce que tous les fournisseurs soient traités équitablement, qu'ils reçoivent tous les mêmes informations et doit également assurer la coordination interne afin que le fournisseur soit choisi sur des informations objectives et vérifiées. Dans la pratique, c'est généralement le Département Achats qui joue ce rôle.

Mon collègue a briefé deux fournisseurs pour l'achat de fournitures de bureaux pour nos nouveaux locaux. L'un d'eux m'a contacté pour que je lui communique des informations complémentaires. J'ai accidentellement révélé des informations sur le budget qui n'avaient pas été partagées à l'autre fournisseur. Que dois-je faire?

Vous ne devriez pas communiquer avec des fournisseurs pendant un appel d'offres si vous n'êtes pas en charge du processus d'achat. Dans ce cas, vous devez immédiatement informer votre collègue de cet incident afin que l'information soit corrigée et/ou partagée avec l'autre fournisseurs afin d'éviter toute inégalité plus tard dans le processus de sélection.

Questions / Réponses

Je travaille sur un nouveau produit et j'ai découvert un fournisseur qui a développé un nouveau concept de packaging vraiment innovant. Je n'ai pas beaucoup de temps et j'aimerais conclure avec ce fournisseur avant que nos concurrents n'en entendent parler. Est-il possible de négocier directement avec ce fournisseur ? Comme il s'agit d'un nouveau fournisseur, cela prendra du temps de les activer dans la base fournisseurs de L'Oréal et signer un contrat. Est-il possible de sauter l'étape du contrat, de le payer directement et de me faire rembourser en notes de frais ?

Je dois demander à des fournisseurs de participer à un appel d'offres pour un nouveau projet, mais je sais que le projet n'a pas encore été véritablement validé en interne.

Cependant, je sais que le projet ne sera pas complètement validé tant que je ne partage pas une proposition concrète, ce qui signifie que j'ai besoin de savoir ce que ces fournisseurs seraient en mesure de nous fournir et leur demander de préparer des échantillons. Que dois-je faire ?

Même si vous êtes un expert dans votre domaine, une décision d'achat de ce type est rarement simple. Vous prendrez une meilleure décision d'achat si vous demandez conseil. Certains points nécessitent d'être vérifiés comme, par exemple, la situation financière du fournisseur, les contraintes légales et le respect de nos standards éthiques. De nouveaux fournisseurs sont régulièrement référencés dans la base fournisseurs à l'issue du processus de « Welcome on Board » et l'équipe Achats sera votre meilleur allié pour répondre à vos besoins et sécuriser l'innovation. Ainsi, il convient de privilégier les fournisseurs issus de la base fournisseurs de L'Oréal, tous ces aspects ayant déjà été vérifiés.

Le département Achats doit être informé et impliqué. L'Oréal a mis en place des procédures et des process pour une raison : pour vous protéger vous et l'entreprise. Elles ne doivent pas être évitées simplement pour gagner du temps.

La meilleure solution ici est d'être transparent avec vos fournisseurs et de leur demander uniquement des informations dont vous avez réellement besoin pour présenter votre projet. Afin de répondre à vos demandes, les fournisseurs déploient des efforts importants, et nous ne devons pas simplement partir du principe que cela fait partie de leurs activités. S'ils créent des échantillons spécialement pour vous et que votre projet n'est pas validé, vous devez payer ces échantillons. Rappelez-vous également que l'ensemble des engagements de dépenses doivent être validés par un bon de commande.

Sélectionner équitablement nos fournisseurs

Pour offrir à nos consommateurs, partout dans le monde, des produits innovants, efficaces et de haute qualité, nous sélectionnons des partenaires qui sont experts dans leur domaine et avec lesquels nous pourrions co-crée des innovations durables. Pour cela, nous procédons à des appels d'offres ouverts et concurrentiels basés sur des critères objectifs pour évaluer la qualité, la RSE, l'innovation, la chaîne d'approvisionnement et la compétitivité. Pour s'assurer que nos fournisseurs respectent leurs engagements vis-à-vis de ces critères, nous suivons des procédures de vérification (« due diligence ») ou procédons à des audits si besoin durant la phase de sélection, mais aussi tout au long de la relation.

Toutes les offres de fournisseurs sont comparées de manière équitable et sans favoritisme.

Nous nous engageons à mener notre processus de sélection de la même manière que nous exerçons nos activités : avec intégrité. Ainsi, nous devons éviter toutes les solutions où nos intérêts personnels ou financiers pourraient entrer en conflit avec ceux de L'Oréal. La simple apparence de conflit d'intérêts pourrait nuire à la réputation de L'Oréal ainsi qu'à celle de ses collaborateurs.

L'Oréal soutient les principes du commerce équitable. L'Oréal est également engagé pour la diversité des fournisseurs. Tous les fournisseurs, aussi divers soient-ils, auront la même chance d'être inclus dans nos achats stratégiques.

Également, la sélection d'un fournisseur ne doit jamais être guidée par l'objectif d'impacter une source d'approvisionnement de l'un de nos concurrents. Nous les traitons de la même manière que nous aimerions qu'ils nous traitent.

CE QUE NOUS FAISONS

- ✓ Sélectionner des fournisseurs sur la base d'appels d'offres ouverts et concurrentiels basés sur des critères objectifs d'évaluation de la performance et la qualité de service, y compris leur impact social et environnemental.
- ✓ S'abstenir d'exiger des fournisseurs des concessions déraisonnables et disproportionnés pour leur permettre d'obtenir ou de poursuivre des contrats avec L'Oréal, en particulier éviter des accords de vente réciproque.
- ✓ Immédiatement informer par écrit notre hiérarchie en cas de conflit d'intérêts potentiel donnant ou pouvant donner l'impression d'influer sur son jugement et ses actes (ex: lorsqu'un membre de notre famille ou un ami est employé par un fournisseur).

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- ✗ Prendre sciemment des mesures pour priver un concurrent d'une source d'approvisionnement.
- ✗ Interférer dans la manière dont nos fournisseurs gèrent leurs activités et en particulier d'intervenir dans la politique de prix du fournisseur.
- ✗ Accepter ou offrir des cadeaux ou des invitations de quelque nature que ce soit à un fournisseur potentiel ou actuel pendant une période de sélection (voir « La Prévention de la Corruption au Quotidien »).
- ✗ Accepter toute réduction ou avantage personnel de la part d'un fournisseur sauf si cela est proposé à tous les collaborateurs L'Oréal.

Sélectionner équitablement nos fournisseurs

CE QUE NOUS FAISONS

- ✓ S'abstenir d'occuper un poste ou une fonction ou de détenir un intérêt financier au sein de toute organisation qui est un concurrent, un client, un fournisseur ou un autre partenaire commercial de L'Oréal dès lors que vos fonctions à L'Oréal vous permettent d'avoir une influence sur la relation.
- ✓ S'assurer que nos fournisseurs ne sont pas dans une situation de dépendance économique excessive de L'Oréal.
- ✓ Communiquer un compte-rendu honnête et respectueux aux fournisseurs non-sélectionnés, sous réserve de la confidentialité des informations des fournisseurs et de L'Oréal.

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- ✗ Tenter d'influencer la relation entre L'Oréal et un fournisseur au sein duquel nous avons des intérêts.
- ✗ Inciter nos fournisseurs à rompre des contrats qu'ils pourraient avoir avec d'autres clients.
- ✗ Etablir des contrats d'exclusivité (c'est-à-dire des contrats imposant à une entreprise de ne vendre ou de n'acheter qu'à L'Oréal) sans avoir consulté notre Directeur Juridique sur un éventuel risque d'abus de position dominante.

Questions / Réponses

Je travaille aux RH, et j'ai décidé de faire appel à l'équipe des Achats pour m'aider à trouver un nouvel imprimeur pour les brochures de notre politique de RH. Mon fournisseur actuel, qui est inclus dans le nouveau processus d'appel d'offres, m'a invité à assister à un événement sportif. Dans la mesure où je ne gère pas le processus d'appel d'offres, je pense que je peux y aller, mais l'équipe des Achats pense que cela n'est pas approprié. Qui a raison ?

Bien que l'équipe des Achats gère le processus d'appel d'offres, c'est vous qui, au final, serez consulté sur le choix du fournisseur. C'est la raison pour laquelle les mêmes règles s'appliquent à vous lorsqu'il s'agit de cadeaux. Et même si vous n'êtes pas impliqué dans le choix final, mais que vous avez participé, de quelque façon que ce soit, au processus d'appel d'offres, vous devez éviter tout contact avec les fournisseurs jusqu'à ce que la décision finale soit prise.

Un fournisseur en visite dans nos locaux voit un produit pour lequel il n'a pas été invité à soumettre un devis. Il propose un prix plus bas que celui retenu. Peut-on passer commande auprès de lui ?

Il y a peut-être une raison pour laquelle aucune demande de devis n'a été faite auprès de ce fournisseur. Vous devez d'abord consulter la personne qui a organisé le processus d'achat. En fonction de l'étape du processus d'achat en cours, le fournisseur pourra éventuellement faire partie des participants à l'appel d'offres. Si une offre a déjà été acceptée, il n'est plus possible de changer d'avis.

L'un de mes amis sait que je travaille régulièrement avec différentes agences de design, et m'a demandé si je pouvais lui en recommander une. Je lui ai donné le nom d'une société avec laquelle je travaille. Quelques semaines plus tard, mon ami m'a appelé pour me dire qu'il était très content de la réduction que l'entreprise lui avait accordée. J'espère que le fournisseur ne lui a pas accordé cette réduction juste parce que je l'ai recommandé auprès de mon ami !

Recommander l'un de nos fournisseurs à quelqu'un d'externe à L'Oréal peut être une source de malentendus. Le fournisseur peut penser qu'il peut obtenir des avantages auprès de vous s'il traite bien votre ami. Imaginez que la personne à qui vous recommander ce fournisseur n'est pas satisfaite du travail effectué et décide de ne pas payer le fournisseur. Comment cette situation va-t-elle affecter votre relation avec ce fournisseur ? Le fait d'appeler le fournisseur à l'avance afin de bien insister sur le fait que vous désirez que votre ami soit traité comme tout autre client peut vous aider, mais la meilleure chose est d'éviter ce type de recommandation.

Questions / Réponses

J'ai trouvé une Start-Up qui a récemment lancé une nouvelle molécule unique. Je pense que nous aurions tout à gagner à travailler avec eux. Cependant, nous serions la première et la seule entreprise à collaborer avec cette jeune structure innovante. Est-ce quand même possible d'établir un partenariat avec eux ?

Oui, c'est toujours possible. L'Oréal s'engage au travers de son Programme d'Open Innovation à contribuer au développement de Start-Up innovantes. En apportant un soutien opérationnel et en partageant notre expertise avec ces nouveaux acteurs, nous les aiderons à construire leur réputation et à conquérir d'autres clients. De cette manière, ils pourront devenir économiquement indépendants à long terme. Vous pouvez trouver plus d'informations sur la manière de construire un partenariat efficace dans notre Guide éthique « Nos relations avec les Start-Up au Quotidien ».

Je souhaite travailler avec un fournisseur et je viens de me rendre compte que d'autres entités de L'Oréal travaillent également avec lui. Est-ce un problème ?

Lorsque nous travaillons avec des fournisseurs, nous devons nous assurer qu'ils ne sont pas dans une situation de dépendance économique excessive de L'Oréal. Le KSM est en charge de vérifier, régulièrement, le taux de pénétration (dépenses totales de L'Oréal / chiffres d'affaires de l'entité du fournisseur). Au-delà de 30%, nous devons faire attention à la dépendance.

Nous avons besoin d'une nouvelle matière première pour un projet très stratégique. Peu de fournisseurs sont en mesure de nous approvisionner. Nous avons lancé un processus d'achat. Un fournisseur a attiré notre attention avec une offre très compétitive. Après avoir rencontré ce fournisseur, il nous a dit qu'il serait en mesure de nous faire une offre encore plus compétitive si nous offrions un stage à l'enfant de leur Directeur qui étudie dans une université prestigieuse. Ce serait une occasion manquée de ne pas accepter ! Dois-je contacter les RH pour organiser ce stage ?

Faire preuve de favoritisme envers un candidat peut être considéré comme de la corruption. La meilleure chose à faire dans cette situation est de dire au fournisseur que vous ne gérez pas les candidatures et de lui donner les informations permettant à l'enfant du Directeur de postuler par le canal normal des RH.

Travailler avec des fournisseurs qui partagent nos standards éthiques

L'Oréal recherche activement et favorise les fournisseurs qui partagent nos standards éthiques en matière de droits humains, de conditions de travail, de respect de l'environnement et d'intégrité des affaires. L'Oréal ne travaille pas avec des fournisseurs qui ne respectent pas les droits humains (c'est-à-dire ceux qui ont recours au travail des enfants ou au travail forcé, à la discrimination, à la restriction de la liberté d'association...).

Nous sommes engagés à aider nos partenaires commerciaux à atteindre ces standards, tout en ayant le courage, si nécessaire, de mettre un terme à nos relations avec ceux qui ne souhaitent pas les atteindre. Nous sommes conscients qu'assurer ces standards éthiques élevés au sein de leur chaîne d'approvisionnement peut être un défi pour nos fournisseurs. Nous n'exigeons pas d'eux ce que nous ne sommes pas en mesure de faire nous-mêmes et nous souhaitons les soutenir pour atteindre ces standards si ce n'est pas déjà le cas. L'Oréal encourage ses fournisseurs à cascader nos standards éthiques dans leurs propres chaînes d'approvisionnement.

CE QUE NOUS FAISONS

- ✓ S'assurer que nous connaissons et comprenons le programme L'Oréal « Buy & Care ».
- ✓ Communiquer à tous nos fournisseurs les Conditions Générales d'Achat et de Paiement.
- ✓ S'assurer que tous les fournisseurs gérés par les équipes Achats ont accepté et signé la Lettre d'Engagement Éthique Mutuel.
- ✓ S'assurer que tous les fournisseurs référencés par les Départements Achats ont accepté d'être audités dans le cadre du programme d'audit environnemental et social de L'Oréal.
- ✓ Prendre en compte les efforts environnementaux des fournisseurs et favoriser des initiatives respectueuses de l'environnement comme l'utilisation de matières premières renouvelables et le développement de conditionnements respectueux de l'environnement et autres facteurs de développement durables appropriés.
- ✓ Privilégier les fournisseurs qui donnent accès au travail et à un revenu durable à des personnes généralement exclues, comme les communautés défavorisées.
- ✓ Effectuer des revues de l'intégrité des affaires (« *know your supplier* »), pouvant être faites sur un outil de vérifications préalables Groupe avec l'aide du Responsable du Contrôle Interne et du département juridique.

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- ✗ Omettre d'informer un fournisseur des standards éthiques de L'Oréal via l'Agrément pour la fourniture de Biens et de Services et de Paiement et/ou la Lettre d'Engagement Éthique Mutuel.
- ✗ Accepter de compromettre les standards éthiques de L'Oréal, y compris l'intégrité des affaires, pour réduire les coûts ou pour aller plus vite.
- ✗ Continuer de travailler avec des fournisseurs qui refusent de fournir à leurs salariés un environnement de travail sûr, respectueux et juste, notamment en matière de conditions de travail et de non-discrimination.
- ✗ Continuer de travailler avec des fournisseurs qui persistent à ne pas respecter la voix de leurs travailleurs, notamment en matière de liberté d'association et de négociation collective.
- ✗ Utiliser nos fournisseurs pour tenter d'échapper à nos obligations fiscales.

Questions / Réponses

Quelqu'un m'a dit à titre confidentiel que l'un de nos fournisseurs fait l'objet d'une enquête concernant des allégations de travail forcé. Le fournisseur ne m'en a pas du tout parlé et lors de ma dernière visite de son site, il n'y avait pas de raison de s'inquiéter. Dois-je ignorer ces rumeurs ?

Vous ne devez pas suivre aveuglément les rumeurs, ni les ignorer, surtout si les allégations sont sérieuses. Vous pouvez commencer en demandant au fournisseur des informations sur la façon dont il respecte les standards éthiques de L'Oréal. En fonction de la réponse et de la coopération du fournisseur, il se peut que nous voulions mener une enquête plus approfondie, telle qu'une vérification préalable plus poussée ou un audit.

En cas d'allégations sérieuses relatives aux Droits Humains, comme du travail forcé, vous devez immédiatement en informer l'équipe *Sustainable Procurement* et votre Correspondant Éthique. Vous pouvez aussi contacter le Directeur de l'Éthique, des Risques et de la Conformité Groupe, notamment via notre site sécurisé L'Oréal Speak Up : www.lorealpeakup.com.

Je viens tout juste de recevoir les résultats de l'audit social de l'un de mes fournisseurs. Il ressort qu'ils ne respectent pas le droit à la liberté d'association de leurs travailleurs. De plus, j'ai eu des problèmes de qualité avec eux récemment et c'est une preuve de plus qu'ils ne sont pas fiables. Puis-je utiliser les résultats de cet audit pour mettre fin à notre relation ?

À L'Oréal, nous nous sommes engagés à aider nos fournisseurs à atteindre nos attentes tout en ayant le courage de mettre un terme à la relation si un fournisseur persiste à ne pas respecter nos standards éthiques. Lorsqu'un audit social identifie un problème, vous devez d'abord essayer de découvrir pourquoi le fournisseur n'a pas respecté nos standards. En général, si le fournisseur est prêt à prendre des mesures correctives, il est préférable de continuer à travailler avec lui plutôt que de se désengager. Dans le cas présent, le fournisseur doit vous fournir la preuve qu'il a appliqué des mesures correctives pour respecter la liberté d'association de ses travailleurs.

Questions / Réponses

L'un de mes fournisseurs a obtenu une mauvaise évaluation suite à un audit social. Selon les règles de L'Oréal, je ne peux pas continuer à travailler avec lui sauf s'il accepte d'adopter un plan d'action corrective et faire l'objet d'un audit de suivi. Cependant, il refuse de faire cela car il sait qu'il est le plus rentable pour fournir les produits dont j'ai besoin. Que puis-je faire ?

Vous devez demander de l'aide auprès de votre hiérarchie afin de voir si elle peut vous aider à convaincre le fournisseur. Si le fournisseur refuse toujours de coopérer, notre politique est d'avoir le courage de mettre un terme à la relation si le fournisseur continue de ne pas respecter nos standards éthiques, ou ne montre aucune volonté d'amélioration. Il est de notre responsabilité en tant qu'entreprise leader de ne pas faire de compromis sur les standards éthiques, environnementaux et sociaux pour des raisons de coûts.

L'un de mes fournisseurs m'a demandé de le payer sur un compte bancaire différent. Je pense que cette demande est liée à la situation fiscale du propriétaire. Que dois-je faire ?

Vous devez demander au fournisseur de vous fournir la preuve que ce compte bancaire est celui de son entreprise. Si ce compte bancaire est détenu par un tiers, y compris s'il s'agit du compte personnel du propriétaire, vous devez expliquer au fournisseur que vous ne pouvez pas effectuer de paiements via des tiers. L'Oréal tient des livres et documents comptables complets et fidèles à la réalité des opérations effectuées. Toute action visant à nous soustraire à nos obligations fiscales ou de participer à ce type d'opération pour le compte d'un tiers est illégale et contraire à nos standards éthiques.

Construire et nouer des relations durables avec nos fournisseurs

À L'Oréal, nous travaillons main dans la main avec nos fournisseurs pour construire et nouer des relations durables avec nos fournisseurs basées sur la confiance mutuelle, le respect mutuel et la collaboration. La façon dont nous interagissons avec nos fournisseurs déterminera non seulement l'image que ceux-ci ont de L'Oréal, mais nous permettra également d'être plus efficaces dans nos relations avec eux. Il est donc important que notre réseau d'acheteurs dans le monde visite les locaux et les usines de nos fournisseurs.

La confiance de nos fournisseurs repose également sur notre capacité à protéger leurs informations confidentielles, c'est-à-dire toutes les informations qui ne sont pas connues du public. Nous devons traiter nos fournisseurs comme nous voudrions être traités.

Les cadeaux et invitations peuvent contribuer à établir des partenariats commerciaux avec nos fournisseurs et à garantir la courtoisie dans nos relations. Mais, à l'excès, cela peut influencer ou être perçu comme influençant la relation, conduisant à des allégations ou des faits de corruption et de conflits d'intérêts. Il est donc important d'être transparents sur les principes de notre politique cadeaux et invitations avec nos fournisseurs.

CE QUE NOUS FAISONS

- ✓ Toujours se comporter de manière professionnelle et respectueuse avec nos fournisseurs et leurs collaborateurs.
- ✓ Structurer et organiser la relation pour que la livraison des biens ou la prestation de service puisse se faire de manière efficace (point de contact unique, création d'un comité de pilotage...).
- ✓ Toujours rechercher l'excellence en matière d'éthique, quels que soient les objectifs à atteindre, afin de permettre aux collaborateurs de nos fournisseurs d'agir de manière éthique.
- ✓ Formaliser avec les fournisseurs les services ou produits fournis / attendus et les compensations correspondantes et respecter nos engagements pris envers les fournisseurs même en l'absence de contrat juridique formel.

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- ✗ Entraîner des fournisseurs dans des discussions ou des désaccords internes.
- ✗ Omettre d'informer rapidement les fournisseurs de tout problème ou changement dans nos attentes.
- ✗ Imposer des conditions abusives à nos fournisseurs, notamment en termes de paiements, de délais, de modifications de commandes...
- ✗ Discuter ou travailler sur des informations confidentielles, y compris celles qui appartiennent à nos fournisseurs, dans des lieux publics.
- ✗ Obliger nos fournisseurs à soutenir nos activités philanthropiques.

Construire et nouer des relations durables avec nos fournisseurs

CE QUE NOUS FAISONS

- ✓ Effectuer régulièrement une évaluation de l'intégrité des affaires de notre base fournisseurs existants, en plus de notre processus de référencement des nouveaux fournisseurs.
- ✓ Payer nos fournisseurs aux échéances et conditions prévues.
- ✓ Être particulièrement sensible aux situations où les fournisseurs rencontrent des difficultés financières, notamment en temps de crise.
- ✓ Protéger les informations confidentielles de nos fournisseurs selon les mêmes standards que nous utilisons pour les nôtres, et respecter leurs droits d'auteur et leur propriété intellectuelle.
- ✓ Signer un accord de confidentialité avec notre fournisseur avant de commencer notre relation de travail, si nécessaire.
- ✓ Communiquer les principes de notre politique Cadeaux & Invitations à nos fournisseurs et respectivement appliquer les standards de nos fournisseurs en matière de cadeaux et invitations.
- ✓ Immédiatement informer notre hiérarchie de tout cadeau ou invitation reçu de la part d'un fournisseur, quel que soit leur valeur ou leur nature.

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

- ✗ Accepter ou offrir des espèces ou des équivalents (ex : bons d'achat, cartes cadeaux, coupons, etc.).
- ✗ Inviter des fournisseurs à des événements sans qu'un représentant de L'Oréal soit présent et respectivement accepter des invitations à des événements sans qu'un représentant du fournisseur soit présent.

Questions / Réponses

Mes fournisseurs se plaignent toujours que nous ne les payons pas à temps. Est-ce mon problème ou celui de la comptabilité ?

Si vous avez décidé de confier des commandes L'Oréal à ces fournisseurs, vous avez la responsabilité de vous assurer qu'ils sont bien traités, et cela signifie de veiller à ce qu'ils soient payés à temps. Vous devez contacter le Service Comptabilité afin de comprendre ce qui se passe. Si vous rencontrez des difficultés relatives au respect des conditions du paiement, vous devez en parler à votre responsable hiérarchique. La trésorerie ne doit pas résulter d'une gestion abusive du compte fournisseur.

Je viens d'arriver à un nouveau poste. J'ai l'impression que l'un des fournisseurs avec lesquels mon prédécesseur a travaillé pendant des années n'est pas très performant. Il semble que nous n'avons aucun contrat signé avec lui. Je pense qu'il est dans l'intérêt de L'Oréal d'arrêter immédiatement de travailler avec ce fournisseur. Est-ce une mesure que je peux prendre ?

Il ne faut pas envisager de remettre en cause une relation uniquement sur une simple impression. Les performances du fournisseur doivent être appréciées de façon objective. Par la suite, si vous souhaitez toujours rompre, vous devez tout d'abord demander conseil à la Direction Juridique, et vérifier s'il existe un préavis à respecter. De plus, même s'il s'avère que vous pouvez légalement arrêter de travailler avec ce fournisseur sans préavis, vous devez vous assurer que la fin de la collaboration ne crée pas de préjudice disproportionné chez ce fournisseur.

Nous pouvons accepter des cadeaux d'une valeur « raisonnable » et s'ils ne peuvent pas être perçus comme un moyen de nous influencer. Mais qu'est-ce qu'un cadeau « raisonnable » exactement ? Je reçois souvent des cadeaux de la part de fournisseurs à la fin de l'année. Une caisse de vins est-elle acceptable ?

Un Cadeau « raisonnable » comprend des articles tels que des cadeaux portant le logo du fournisseur et n'ayant aucune valeur commerciale, une bouteille de vin, une boîte de chocolats, des fleurs, des calendriers, etc. Une caisse de vins peut ne pas être considéré comme un cadeau « raisonnable ». Selon votre politique cadeaux et invitations locale et du seuil local, vous pouvez accepter ce cadeau sous réserve de l'autorisation de votre responsable ou refuser ce cadeau. Vous pouvez demander conseil à votre Responsable du Contrôle Interne ou Correspondant Éthique.

Questions / Réponses

L'un de mes fournisseurs m'a offert un cadeau d'une valeur disproportionnée et/ ou inappropriée, mais j'ai l'impression que je ne peux pas le lui rendre sans le vexer. Que dois-je faire ?

Nous sommes en retard dans notre projet de nouveau produit capillaire. Mon collègue veut rattraper le temps perdu en menant l'étude en interne et en utilisant les données d'anciens participants de notre dernière étude qui avait été menée par un prestataire externe. Pouvons-nous contourner ce fournisseur et lancer l'étude avec les données qui avaient été recueillies à l'époque ?

L'un de mes fournisseurs exprime un mécontentement en raison de la façon dont ses employés sont traités par un chef de projet de L'Oréal. Que dois-je faire ?

Tout d'abord, vous devez informer votre responsable hiérarchique de cette situation et déterminer ensemble s'il est véritablement impossible de retourner le cadeau. Si votre responsable hiérarchique décide que vous pouvez garder le cadeau, vous devez alors écrire au fournisseur pour le remercier, tout en lui rappelant la politique de L'Oréal en matière de cadeaux et d'invitations, afin d'éviter que cette situation ne se répète à l'avenir. Vous devrez alors trouver une solution afin de ne pas utiliser personnellement le cadeau. Vous pouvez par exemple en faire don à une organisation caritative ou à une tombola d'entreprise, ou le partager avec votre équipe.

Nous devons respecter les données de nos fournisseurs mais aussi nos standards en matière de Protection des Données. Dans ce cas, il serait contraire à l'éthique de contourner le fournisseur, car les participants ont donné leur consentement pour une étude spécifique. Vous devez contacter votre *Data Privacy Champion* qui sera en mesure de vous conseiller plus amplement. Vous pouvez aussi trouver des informations complémentaires dans notre Guide Éthique « Les Études Cosmétiques auprès de Volontaires ou de Consommateurs au Quotidien ».

Si un fournisseur estime que nous ne respectons pas nos standards éthiques, nous les encourageons à faire part de leurs préoccupations. Nous leur proposons plusieurs moyens pour nous faire part de leurs préoccupations. Dans ce cas, vous pouvez encourager le fournisseur à parler avec leur contact L'Oréal. S'il souhaite faire part de ses préoccupations éthiques sans l'intervention directe de son contact L'Oréal, il peut contacter la Direction Générale de l'Éthique via le site public www.lorealpeakup.com, ou contacter les Directeurs Achats Directs ou Indirects Groupe. Lorsque vous commencez à travailler avec des fournisseurs, n'hésitez pas à leur communiquer l'adresse de ce site. Si vous avez connaissance de manquements à l'éthique internes ou externes, vous pouvez également directement remonter votre préoccupation via ce site internet, ou contacter votre Correspondant Éthique. Aucun fournisseur ne subira de représailles de la part d'un collaborateur L'Oréal pour avoir fait un rapport Speak Up ou participé à son traitement.

Documents utiles

[Charte Éthique](#)

[Site L'Oréal Speak Up](#)

[Main Group Referentials](#), comprenant

- Les Fondamentaux du Contrôle Interne
- Le site intranet Sourcing
- Le Programme L'Oréal Buy & Care
- La Lettre d'Engagement Éthique Mutuel
- La Politique Droits Humains
- La Charte Valeurs Immobilier
- La Politique Travail des Enfants chez nos Fournisseurs / Sous-traitants
- La Concurrence au Quotidien
- La Prévention de la Corruption au Quotidien
- La Politique Cadeaux et Invitations
- Nos Relations avec les Start-Up au Quotidien

PUBLIÉ PAR

La Direction Générale de l'Éthique, des Risques et de la Conformité en collaboration avec le Département des Achats Groupe

L'ORÉAL

Incorporated in France as a "Société Anonyme" with a registered capital of 107 345 775,20 €
632 012 100 R.C.S. Paris

SIÈGE ADMINISTRATIF

41, rue Martre
92117 CLICHY CEDEX
France

SIÈGE SOCIAL

14, rue Royale
75008 Paris
France